AS Support
Online services since 2000

ALGEMENE VOORWAARDEN AS SUPPORT B.V. (VERSIE 1.7, 3 NOVEMBER 2026)

Versie 1.7

Frankenstraat 77
6582 CW Heumen
KVK 09122754
www.assupport.nl

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 Begrippen 2
Artikel 2 Wanneer gelden deze voorwaarden 3
Artikel 3 Offerte en overeenkomst 3
Artikel 4 Prijzen en betalen 3
Artikel 5 Levering en eigendom 4
Artikel 6 Intellectueel eigendom 4
Artikel 7 Aansprakelijkheid 5
Artikel 8 Overmacht 6
Artikel 9 Einde van de overeenkomst 7
Artikel 10 Overdragen van rechten en plichten 7
Artikel 11 Opschorten 8
Artikel 12 Wijzigen van deze voorwaarden 8
Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen 9
Beheer 1 Wanneer dit hoofdstuk geldt 9
Beheer 2 Afspraken over beheer 9
Beheer 3 Wat wij niet garanderen 10
Beheer 3A Koppelingen met diensten van anderen 11
Beheer 4 Beschikbaarheid van de hosting 13
Beheer 5 Privacy en de verwerkersovereenkomst 14

ALGEMENE VOORWAARDEN AS SUPPORT B.V. (VERSIE 1.7, 3 NOVEMBER 2026)

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen

In deze voorwaarden betekenen de volgende woorden dit:

Wij, ons, AS Support: AS Support B.V., gevestigd in Heumen, KvK 09122754.

U: het bedrijf of de organisatie die ons om een offerte vraagt, een offerte van ons krijgt, met ons onderhandelt of een overeenkomst met ons heeft.

Overeenkomst: elke afspraak tussen u en ons over diensten, producten of software.

Diensten: het werk dat wij voor u doen.

Beveiligd Dashboard: de beveiligde online omgeving waarin u uw diensten van ons beheert.

Verwerkersovereenkomst: de afspraken tussen u en ons over de persoonsgegevens die wij voor u verwerken.

Directe schade: schade die rechtstreeks volgt uit een tekortkoming van ons, bijvoorbeeld de kosten om de fout te herstellen.

Fout: de software doet niet wat wij schriftelijk als functie hebben beschreven. Bij maatwerk: de software doet niet wat wij uitdrukkelijk schriftelijk met u hebben afgesproken.

Medewerker: iemand die niet bij u in dienst is en die wij op grond van een overeenkomst aan u ter beschikking stellen, of die namens ons werk voor u doet.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur, behalve op algemeen erkende feestdagen.

Offerte: een aanbod van ons dat vrijblijvend is. Dat betekent: wij zijn er pas aan gebonden als de overeenkomst tot stand komt.

Overmacht: een situatie buiten onze redelijke controle die het voor ons onmogelijk maakt een afspraak na te komen. Artikel 8 zegt wanneer dat zo is.

Redelijk gebruik (fair use): wij houden het dataverbruik bij. Is uw verbruik veel hoger dan dat van andere klanten, dan bespreken wij samen een oplossing. Bijvoorbeeld een grens aan het verbruik, of extra kosten.

Schriftelijk: per brief, per e-mail of via een bericht in het Beveiligd Dashboard.

Artikel 2 Wanneer gelden deze voorwaarden

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte, elk aanbod en elke overeenkomst tussen u en ons.

2.2 Een afwijking van deze voorwaarden geldt alleen als wij die schriftelijk met u hebben afgesproken.

2.3 Spreken twee regels in deze voorwaarden elkaar tegen, dan gaat de regel uit een apart hoofdstuk voor op de algemene regel. Voor privacy geldt artikel 5 van het hoofdstuk Beheer en hosting.

2.4 Uw eigen voorwaarden gelden niet, tenzij wij daar schriftelijk mee instemmen.

2.5 Blijkt een regel uit deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de andere regels gelden. U en wij vervangen de ongeldige regel dan in overleg door een geldige regel die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

2.6 Deze voorwaarden zijn bedoeld voor bedrijven en organisaties. Zij gelden niet voor consumenten.

Artikel 3 Offerte en overeenkomst

3.1 Onze offertes zijn vrijblijvend. Wij mogen een offerte direct na uw aanvaarding intrekken of aanpassen, uiterlijk binnen twee werkdagen.

3.2 Doen wij op uw verzoek werk voordat wij een prijs hebben afgesproken, dan gelden onze standaardtarieven.

3.3 Een aanvulling op of wijziging van een overeenkomst die al loopt, spreken wij schriftelijk met u af. Voor een wijziging van deze voorwaarden zelf geldt artikel 12.

3.4 Wij baseren onze offertes en prijzen onder meer op de gegevens die u ons geeft. U staat ervoor in dat die gegevens juist en volledig zijn.

Artikel 4 Prijzen en betalen

4.1 Alle prijzen zijn zonder btw en zonder bijkomende kosten, zoals reiskosten of installatiekosten.

4.2 Stijgen onze kosten later dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan mogen wij onze prijzen aanpassen. Dat doen wij eenmaal per jaar, op basis van de prijsindex van het CBS.

4.3 Betaalt u niet op tijd, dan bent u de wettelijke handelsrente en incassokosten verschuldigd.

4.4 U betaalt een factuur binnen de termijn die erop staat. Staat er geen termijn op, dan betaalt u binnen 30 dagen na de factuurdatum.

Artikel 5 Levering en eigendom

5.1 Wij leveren producten, diensten en software op de manier en het tijdstip die wij hebben afgesproken. Een termijn is een richtlijn, tenzij wij uitdrukkelijk een vaste datum hebben afgesproken.

5.2 Geleverde producten blijven van ons tot u alles heeft betaald.

5.3 Betaalt u niet, dan mogen wij zaken en gegevens die wij voor u hebben, bij ons houden tot u heeft betaald. Dit geldt niet voor persoonsgegevens en niet voor gegevens die u nodig heeft om aan een wettelijke plicht te voldoen. Die kunt u altijd exporteren, zoals in de verwerkersovereenkomst staat.

5.4 Het risico van verlies of schade aan geleverde producten gaat naar u over op het moment dat wij ze aan u leveren.

Artikel 6 Intellectueel eigendom

6.1 Alle rechten op de software, documenten, ontwerpen en materialen die wij leveren, blijven bij ons. Denk aan auteursrecht en merkrecht.

6.2 U mag deze materialen alleen gebruiken zoals in de overeenkomst staat. Kopiëren of verspreiden mag alleen met onze schriftelijke toestemming.

6.3 Laat u ons software aanpassen, dan staat u ervoor in dat u daar de rechten voor heeft. Stelt iemand ons daarom aansprakelijk, dan neemt u die claim van ons over. Dat heet vrijwaren.

6.4 U krijgt alleen een recht om de materialen te gebruiken, zoals in de overeenkomst staat. Dat recht is niet exclusief en u mag het niet aan een ander overdragen.

6.5 De gegevens, teksten en bestanden die u zelf invoert of aanlevert, blijven van u.

6.6 Teksten en beelden die onze AI-functies voor u maken, mag u voor uw eigen bedrijf gebruiken. Wij garanderen niet dat er auteursrecht op rust of dat niemand anders iets vergelijkbaars krijgt.

6.7 Past u in een module zelf vragen, antwoorden, regels of teksten aan, haalt u ze weg of voegt u ze toe, dan is dat uw eigen inhoud. U bent verantwoordelijk voor uw eigen inhoud en voor wat de module daarmee aan uw bezoekers of klanten laat zien. Wij toetsen uw eigen inhoud niet. De module voert uw regels uit zoals u ze heeft ingesteld. Voor de standaardinhoud die wij leveren en voor de werking van de module geldt artikel 7.

6.8 De rentes en andere verzamelingen van gegevens die wij via onze modules en onze API leveren, zijn van ons. U gebruikt ze alleen in onze modules op uw eigen website. U haalt ze niet automatisch op buiten de module om, u slaat ze niet op en u geeft ze niet door aan een ander. U laat dat ook niet door een ander doen. Doet u dit toch, dan betaalt u ons een boete van € 2.500 per overtreding en € 250 voor elke dag dat de overtreding doorgaat, tot hoogstens € 25.000. Wij mogen daarnaast volledige schadevergoeding vragen.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

7.1 Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een tekortkoming van ons bij het nakomen van de overeenkomst, als die tekortkoming aan ons is toe te rekenen.

7.2 Voor indirecte schade zijn wij niet aansprakelijk. Indirecte schade is in elk geval: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, minder goodwill, schade doordat uw bedrijf stilligt, schade door claims van anderen, en verlies of beschadiging van gegevens. Voor persoonsgegevens geldt artikel 7.11.

7.3 Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitbetaalt, plus het eigen risico.

7.4 Betaalt de verzekering om welke reden ook niet uit, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat u in de 12 maanden voor de gebeurtenis die de schade veroorzaakte aan ons heeft betaald. Het maximum is € 10.000.

7.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door:

a. onjuiste of onvolledige gegevens die u ons gaf.
b. gebruik van onze diensten in strijd met de overeenkomst of met onze instructies.
c. fouten of tekortkomingen van anderen, zoals hostingbedrijven, softwareleveranciers en netwerkbedrijven. Dit geldt niet voor subverwerkers die wij inschakelen voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Voor hen blijven wij aansprakelijk volgens de verwerkersovereenkomst.
d. storingen in internet, netwerken of infrastructuur waar wij geen invloed op hebben.
e. eigen inhoud als bedoeld in artikel 6.7.

7.6 Wij maken back-ups van de gegevens in onze hosting, zoals in bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst staat. Gaan gegevens verloren door een tekortkoming van ons, dan herstellen wij ze uit de laatste bruikbare back-up. Bewaar zelf een kopie van gegevens die voor uw bedrijf onmisbaar zijn, zoals uw eigen administratie. Hebben wij schriftelijk iets anders afgesproken, dan geldt die afspraak.

7.7 Wilt u schadevergoeding van ons, dan meldt u dat binnen 12 maanden nadat u de schade kende of had moeten kennen, schriftelijk en met uitleg bij ons. Doet u dat niet, dan vervalt uw recht.

7.8 Stelt een ander ons aansprakelijk in verband met de uitvoering van de overeenkomst, dan neemt u die claim van ons over. Dit geldt niet als de claim het directe gevolg is van opzet of grove nalatigheid van ons. Het geldt ook niet als de claim volgt uit een tekortkoming van ons onder de verwerkersovereenkomst.

7.9 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze leiding.

7.10 Dit artikel beschermt ook de personen en bedrijven die wij inschakelen om de overeenkomst uit te voeren.

7.11 Voor schade doordat wij de verwerkersovereenkomst of de privacywet (AVG) niet nakomen, geldt artikel 12 van de verwerkersovereenkomst in plaats van dit artikel.

Artikel 8 Overmacht

8.1 Bij overmacht zijn wij niet aansprakelijk voor vertraging of schade. Overmacht is bijvoorbeeld een natuurramp, een grote storing bij anderen, of een cyberaanval die wij met passende beveiliging niet konden voorkomen.

8.2 Duurt de overmacht langer dan drie maanden, dan mogen u en wij de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Wat al geleverd is, rekenen wij naar verhouding af.

8.3 U en wij laten elkaar zo snel mogelijk schriftelijk weten als er overmacht is. Daarna overleggen wij over een oplossing of een alternatief.

8.4 Overmacht ontslaat ons niet van onze plicht om u een datalek te melden en u te helpen, zoals in de verwerkersovereenkomst staat.

Artikel 9 Einde van de overeenkomst

9.1 Wij mogen de overeenkomst beëindigen als u failliet gaat of uitstel van betaling (surseance) aanvraagt. Wij mogen haar ook beëindigen als u uw verplichtingen niet nakomt, nadat wij u schriftelijk in gebreke hebben gesteld met een redelijke termijn en u daarna nog niet bent nagekomen.

9.2 U mag de overeenkomst alleen beëindigen als wij een wezenlijke verplichting niet nakomen, nadat u ons schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn. Uw opzegrechten in artikel 12.3 en in de verwerkersovereenkomst blijven gelden.

9.3 Eindigt de overeenkomst, dan betaalt u openstaande facturen meteen.

9.4 Geeft u een IT-deskundige die niet bij u in dienst is inzage in of toegang tot de software die wij u ter beschikking stellen, zonder onze schriftelijke toestemming, dan vragen wij u schriftelijk daarmee te stoppen. Stopt u niet binnen 5 werkdagen, dan mogen wij de overeenkomst direct opzeggen. Wij betalen u dan geen schadevergoeding.

9.5 Eindigt de overeenkomst of een module, dan stoppen wij de koppelingen die u heeft aangezet, zoals Google Drive, Google Sheets, social media en AI-functies. Opgeslagen toegangsgegevens verwijderen wij of maken wij onbruikbaar. Wat wij volgens de wet, voor beveiliging, controle, het voorkomen van fraude of onderzoek naar een incident tijdelijk moeten bewaren, bewaren wij zo lang als nodig.

9.6 Na het einde van de overeenkomst of van een module kunt u uw gegevens nog 30 dagen exporteren. Daarna verwijderen wij ze, zoals in de verwerkersovereenkomst staat.

Artikel 10 Overdragen van rechten en plichten

10.1 Wij mogen onze vorderingen en rechten uit de overeenkomst op elk moment aan een ander overdragen.

10.2 U mag uw rechten en plichten uit de overeenkomst niet overdragen, verhuren of verkopen aan een ander zonder onze schriftelijke toestemming. Wij weigeren die toestemming niet zonder goede reden.

10.3 Dit verbod werkt ook tegenover anderen (goederenrechtelijke werking, artikel 3:83 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Dat betekent: een overdracht zonder onze toestemming heeft geen gevolg.

Artikel 11 Opschorten

11.1 Wij mogen een dienst tijdelijk stopzetten (opschorten) als:

a. u een factuur niet betaalt, ook niet nadat wij u schriftelijk hebben herinnerd met een termijn van minstens 14 dagen.
b. wij de dienst volgens de wet niet zonder uw medewerking mogen leveren, en u die medewerking niet geeft. Een voorbeeld: zonder geldende verwerkersovereenkomst mogen wij geen persoonsgegevens voor u verwerken.
c. u de dienst zo inzet dat de veiligheid van ons platform of van andere klanten in gevaar komt.

11.2 Wij kondigen een opschorting schriftelijk aan, met de reden en de datum. Bij a geven wij u daarvoor minstens 14 dagen, bij b minstens 30 dagen. Bij c mogen wij meteen ingrijpen als dat nodig is om schade te voorkomen. Wij laten u dat dan zo snel mogelijk weten.

11.3 Tijdens een opschorting kunt u uw gegevens blijven exporteren, zoals in de verwerkersovereenkomst staat.

11.4 Wij heffen de opschorting op zodra de reden weg is.

11.5 Tijdens een opschorting om de reden van a of b blijft u de afgesproken vergoeding verschuldigd. Bij b mag u de dienst opzeggen tegen het einde van de lopende maand.

Artikel 12 Wijzigen van deze voorwaarden

12.1 Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Wij sturen u de nieuwe versie minstens 30 dagen voordat zij ingaat, per e-mail of via het Beveiligd Dashboard. Wij leggen daarbij kort uit wat er verandert.

12.2 Vraagt een wet een snellere wijziging, dan mag de termijn korter zijn.

12.3 Is een wijziging in uw nadeel en volgt zij niet uit een wet, dan mag u de dienst waarop de wijziging betrekking heeft opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Een bedrag dat u vooruit betaalde voor de periode daarna, betalen wij u naar verhouding terug.

12.4 Een wijziging van onze prijzen volgt artikel 4. Een wijziging van de verwerkersovereenkomst volgt de regels in de verwerkersovereenkomst zelf.

Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen

13.1 Op alle overeenkomsten tussen u en ons is alleen Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag geldt niet.

13.2 Hebben wij een geschil, dan proberen wij eerst samen binnen 30 dagen een oplossing te vinden.

13.3 Lukt dat niet, dan beslist de rechtbank Gelderland.

Beheer en hosting van informatiesystemen

Beheer 1 Wanneer dit hoofdstuk geldt

Dit hoofdstuk gaat over ons beheer en onze hosting, het Beveiligd Dashboard en onze modules. Het vult de algemene bepalingen aan.

1.1 Dit hoofdstuk geldt voor ons beheer en onze hosting. Het komt bovenop de algemene bepalingen.

1.2 Beheer is: applicatiebeheer, technisch applicatiebeheer en infrastructuurbeheer van uw informatiesysteem.

1.3 Garanties en serviceafspraken gelden alleen tijdens kantooruren, tenzij wij schriftelijk iets anders afspreken.

Beheer 2 Afspraken over beheer

2.1 Een beheerovereenkomst loopt een jaar. Daarna wordt zij steeds met een jaar verlengd, tenzij u of wij uiterlijk twee maanden voor het einde schriftelijk opzeggen.

2.2 Wij voeren het beheer zo goed mogelijk uit. Dat heet een inspanningsverplichting. Hebben wij schriftelijk een concreet resultaat afgesproken, dan moeten wij dat resultaat halen.

2.3 Wij mogen uw systeem tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of beheer.

Beheer 3 Wat wij niet garanderen

3.1 Wij kunnen niet garanderen dat de hosting zonder fouten of onderbrekingen werkt. Voor schade doordat de hosting tijdelijk niet beschikbaar is, zijn wij niet aansprakelijk, tenzij de schade het directe gevolg is van grove nalatigheid of opzet van ons.

3.2 De hosting laten wij uitvoeren door een gespecialiseerd hostingbedrijf. Voor de bescherming van uw persoonsgegevens blijven wij ook dan verantwoordelijk, zoals in de verwerkersovereenkomst staat.

3.3 Wij geven u informatie over onze maatregelen tegen storingen, verlies of beschadiging van gegevens en andere incidenten. U beoordeelt met die informatie de risico's voor uw organisatie en neemt zo nodig zelf extra maatregelen. Het herstel van gegevens regelen wij zoals in artikel 7.6 van de algemene bepalingen staat.

3.4 U staat ervoor in dat de gegevens die u via onze hosting verwerkt, niet onrechtmatig zijn en geen rechten van anderen schenden. Stelt iemand ons daarom aansprakelijk, dan neemt u die claim van ons over.

Beheer 3A Koppelingen met diensten van anderen

3A.1 Koppelt u bestanden of diensten van anderen, dan geeft u ons alleen de rechten en de toegang die nodig zijn voor de afgesproken functie. Voorbeelden zijn Excel- of CSV-bestanden, Google Drive, Google Sheets, uw Google-bedrijfsprofiel, Facebook, Instagram, LinkedIn, AI-diensten zoals OpenAI, en andere koppelingen via een API (een technische koppeling tussen systemen).

3A.2 Wij verwerken de gegevens uit die bestanden en koppelingen alleen voor de afgesproken dienst. Bijvoorbeeld: relatiegegevens importeren, inlezen, koppelen, bijwerken of beheren. Of namens u berichten plaatsen en uw gekoppelde social-media-accounts beheren. Of binnen een module teksten analyseren, samenvatten, herschrijven of opstellen.

3A.3 U staat ervoor in dat u de bestanden, accounts, spreadsheets en gegevens mag inzetten en door ons laat verwerken, en dat daarvoor een geldige grondslag volgens de AVG bestaat.

3A.4 U blijft altijd verantwoordelijk voor:

a. de juistheid, volledigheid, actualiteit en rechtmatigheid van de gegevens die u aanlevert, kiest of invoert.
b. de instellingen: welke bestanden, velden, kolommen, koppelingen, toegangsrechten, prompts, instructies en AI-instellingen u kiest.
c. het beheer van de toegang die u heeft gegeven, en het intrekken daarvan als dat nodig is.
d. het controleren en zo nodig aanpassen van wat AI-functies maken, voordat u het verstuurt, publiceert of deelt.

3A.5 Bij een koppeling die alleen leest, zoals een Google Drive- of Google Sheets-koppeling, lezen wij alleen. Wij maken, wijzigen, overschrijven of verwijderen dan niets in uw bron, tenzij wij dat uitdrukkelijk schriftelijk hebben afgesproken.

3A.6 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, fouten, onvolledigheden, vertraging of storingen door:

a. fouten in de bestanden, brongegevens, prompts, instructies of inhoud die u aanlevert of kiest.
b. verkeerde instellingen van imports, koppelingen, toegangsrechten, prompts of AI-instellingen.
c. wijzigingen, beperkingen, storingen of het stoppen van diensten van anderen, zoals API's, social-media-platforms, AI-diensten en AI-modellen.
d. onjuiste, onvolledige, verouderde of ongeschikte uitkomsten van AI-functies, tenzij wij met opzet of bewust roekeloos hebben gehandeld.

3A.7 Verandert, beperkt of stopt een ander de werking van een koppeling, dan mogen wij die koppeling tijdelijk stopzetten, aanpassen of beëindigen. Wij betalen u daarvoor geen schadevergoeding, tenzij wij schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

3A.8 Wij zetten gegevens uit imports en koppelingen niet in voor eigen marketing, profilering, verkoop aan anderen of andere doelen buiten de afgesproken dienst.

3A.9 AI-functies ondersteunen u. Wat zij maken, kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn. U controleert de uitkomst en past die zo nodig aan, voordat u erop vertrouwt of haar verstuurt, publiceert of deelt. Een uitkomst van een AI-functie is geen juridisch, financieel, fiscaal, medisch of ander professioneel advies.

3A.10 Koppelt u uw Google-bedrijfsprofiel om Google-reviews op uw website te tonen, dan gelden ook deze regels:

a. U koppelt alleen een bedrijfsprofiel waarvan u eigenaar of beheerder bent. U aanvaardt zelf de voorwaarden en het beleid van Google voor het bedrijfsprofiel.
b. Wij lezen de gegevens alleen. Wij plaatsen, wijzigen of verwijderen niets in het bedrijfsprofiel en beantwoorden geen reviews.
c. Wij bewaren de opgehaalde gegevens hoogstens 30 dagen na het laatste ophalen. Wij verversen ze elke nacht en tonen hoogstens de 50 nieuwste reviews van de gekozen locatie.
d. Wij tonen de reviews ongewijzigd en volledig, met een verwijzing naar Google als bron. U verwijdert of verbergt die bronvermelding niet en past de reviews niet aan. U kiest niet op het aantal sterren welke reviews zichtbaar zijn.
e. Reviews zijn gegevens van Google en van de schrijvers van de reviews. Wij controleren niet of reviews juist, volledig of rechtmatig zijn.
f. Voor de reviews op uw eigen website bent u de verwerkingsverantwoordelijke. U regelt zelf de grondslag, de informatie aan de schrijvers van reviews en de reactie op hun verzoeken. Wij helpen daarbij als verwerker.
g. U verwijdert de koppeling zelf in het Beveiligd Dashboard, of u vraagt ons dat te doen. Wij handelen zo'n verzoek binnen 7 werkdagen af.

3A.11 Gegevens die u via een koppeling binnenhaalt, vallen na verwerking ook onder uw eigen gegevensverwerking. U blijft daarvoor de verwerkingsverantwoordelijke.

3A.12 Publiceert u een tekst of beeld die met onze AI-functies is gemaakt, dan bent u verantwoordelijk voor de inhoud en de publicatie. U beslist of u bij de publicatie vermeldt dat AI is ingezet, binnen de regels van de Europese AI-verordening. Vraagt de wet dat van ons, dan geven wij tekst en beeld een kenmerk mee dat een computer kan lezen. U haalt dat kenmerk niet weg.

3A.13 Een dienst die u zelf kiest en koppelt, is geen subverwerker van ons. Artikel 6 van de verwerkersovereenkomst beschrijft wat dat betekent.

Beheer 4 Beschikbaarheid van de hosting

4.1 Wij garanderen dat onze hosting per kalenderjaar gemiddeld 99,9% van de tijd beschikbaar is.

4.2 Wij meten dat per kalenderjaar met deze formule:

Beschikbaarheid = ((totale afgesproken tijd min tijd zonder beschikbaarheid) / totale afgesproken tijd) × 100%.

De tijd zonder beschikbaarheid telt vanaf het moment dat u een storing heeft gemeld en wij die melding hebben bevestigd.

4.3 Niet meegeteld worden:

a. gepland onderhoud, tot hoogstens 4 uur per maand.
b. overmacht, zoals in artikel 8 van de algemene bepalingen staat, bijvoorbeeld een natuurramp, een DDoS-aanval of stroomuitval.
c. storingen door software of infrastructuur van anderen, zoals netwerkbedrijven en leveranciers van hardware.
d. storingen door wijzigingen of instellingen van u zelf of van iemand die u inschakelde.
e. storingen doordat u de overeenkomst niet nakomt.

4.4 Wij meten een storing alleen vanaf het moment dat u haar heeft gemeld en wij de melding schriftelijk hebben bevestigd. Wij rekenen niet terug.

Beheer 5 Privacy en de verwerkersovereenkomst

5.1 Spreken deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst of ons privacybeleid elkaar tegen, dan gaan de verwerkersovereenkomst en het privacybeleid voor bij alles wat over privacy, beveiliging en de verwerking van persoonsgegevens gaat. Dat geldt ook voor de aansprakelijkheid voor schade doordat wij de verwerkersovereenkomst niet nakomen.

5.2 U heeft kennisgenomen van ons privacybeleid. De verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de overeenkomst. Door deze voorwaarden te aanvaarden, aanvaardt u de verwerkersovereenkomst in de versie die op dat moment geldt. In de bevestiging van de opdracht noemen wij die versie en de datum. U vindt de geldende versie in het Beveiligd Dashboard. Wij sturen haar ook mee met onze offerte.

5.3 Vraagt een nieuwe versie van de verwerkersovereenkomst uw akkoord, dan geeft u dat in het Beveiligd Dashboard. Zonder geldende verwerkersovereenkomst mogen wij geen persoonsgegevens voor u verwerken. Dan geldt artikel 11.1 b van de algemene bepalingen.

5.4 In ons privacybeleid staat wat wij zelf met persoonsgegevens doen als verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld voor uw account en onze facturen.

5.5 Voor de gegevens van uw klanten en websitebezoekers in onze modules bent u de verwerkingsverantwoordelijke. U publiceert een privacyverklaring op uw website en houdt het adres daarvan actueel in het Beveiligd Dashboard. Zonder dat adres werken modules die persoonsgegevens verzamelen niet.